

PROJEKTVEREINBARUNG

CHANGE²-Projekt Nr. 29

„Bürgerdienste: Produkte, Struktur, Optimierung des Serviceangebotes“

Präambel

Veränderte Rahmenbedingungen, gestiegene Herausforderungen einer Informations- und Wissensgesellschaft sowie neue Technologien im Bereich Bürgerservice machen innovative Vorgehensweisen notwendig. Die Veränderungen zeigen sich in der weiter voranschreitenden Globalisierung, im wirtschaftlichen Strukturwandel, in der zunehmenden Innovations- und Qualifikationsorientierung, im Wandel der Unternehmensstrukturen und in der Bedeutungsverschiebung der Standortbedingungen. Bürgerservice vollzieht sich dabei in einem hochdynamischen Umfeld und ist ständig in einer organisatorischen Bewegung. Bürgerinnen und Bürger erwarten öffentliche Dienstleistungen schnell, kompetent, wirtschaftlich und in hoher Qualität. Die Bürgerdienste, ihre Produkte und ihre Struktur, die Wege der Kommunikation sowie die Optimierung des Serviceangebotes muss daher strategisch geplant und immer neu angepasst werden.

Der Wandel vom Dienstleister zu einem innovativen Serviceanbieter wird einen starken Impuls für die Modernisierung und Effizienzsteigerung der kommunalen Bürgerdienste setzen. Das Change²-Projekt soll dazu dienen, die Optimierungspotentiale zu identifizieren und zielorientiert zu nutzen, um zu einem zukunftsfähigen und effizienten Bürgerservice zu gelangen.

Projektziele

Auftrag des Masterplan-Steckbriefs des Change²-Projektes 29 ist die Erarbeitung eines Konzeptes für einen modernen Bürgerservice unter Berücksichtigung folgender Ziele:

- Erzielen von Synergieeffekten
- Optimierte Angebot für die Bürgerinnen und Bürger
- Optimierte Angebot für die Wirtschaft
- Verbesserter Bürgerservice u.a. durch optimierten Medieneinsatz
- Einheitliches Bild von städtischen Einrichtungen (hier: Bürgerdienste)

Projekthinhalte

Zunächst wird eine umfassende Ist-Aufnahme durchgeführt. Unter teilweise Einbeziehung externer Expertise (u. a. Booz & Co.) werden die vorgefundenen Strukturen, Informationen und Daten ausgewertet und auf ihr Optimierungspotenzial hin analysiert. Auf Basis dieser Informationen und unter Einbeziehung der Erfahrungswerte und Empfehlungen u. a. von Booz & Co. wird ein Konzept für einen zukunftsfähigen und effizienten Bürgerservice entwickelt.

Die Projekthinhalte sind:

- der Ausbau und Verbesserung der Onlineangebote sowie des Serviceangebotes im Bereich Telefon- und Schalterdienste für die Bürgerschaft und die Wirtschaft
- die Weiterentwicklung der Organisation, der Aufgaben und Prozesse der Bürgerdienste hin zu transparenten einheitlichen Servicestrukturen sowie
- ein einheitlicher Auftritt im städtischen Corporate Design,
- die Erarbeitung und Beurteilung von Optionen für eine Optimierung der Zuordnung bzw. Abgrenzung der Produkte des Fachbereichs Bürgerdienste (FB 33) gegenüber dem Fachbereich Sicherheit und Ordnung (FB 31) bis Ende 2011.
- die Erarbeitung und Bewertung von Optionen für eine Zuordnung der Aufgabe Wahlen (FB 15), der Betreuung der Bezirksbeiräte (FB 15) sowie weitere funktionsverwandte Bereiche in Abstimmung mit der Projektgruppe „Neuordnung der Dezernatsstruktur“

Die Implementierung des Konzeptes sowie die weiteren Qualitätssicherungsschritte werden im Abschlussbericht geregelt. Hierbei sollen die identifizierten Potentiale in möglichen Szenarien dargestellt und mit den erforderlichen Ressourcen bewertet werden.

Projektmethoden

- Phasenweise Begleitung durch ein externes Beratungsunternehmen (Booz & Co.), Methoden und Instrumente werden durch das Beratungsunternehmen vorgeschlagen und in Abstimmung mit der Federführung und Projektleitung angewandt;
 - Nutzung der Auswertung der bisher von Dezernat I mit der Aufnahme des Istzustandes beauftragten externen Beratungsfirma
 - Nutzung von vorliegenden Datenmaterial
 - Experteninterviews
- Weitere Methoden und Instrumente können dabei u.a. sein:
 - Workshops und Fachforen zur Vorstellung der Durchdringung der Potenziale aller relevanten Dimensionen.
 - Web- und Literaturrecherche sowie Nutzung vorhandenen Datenmaterials (Studien, Erhebungen etc.)
 - Einbeziehung vorhandener Stadtteilanalysen/ Milieustudien
 - Einsatz von Befragungsinstrumenten
 - Akteurumfeldanalysen
- Punktuelle externe Beratung und Vorträge von z.B. Juristischen Experten oder weiterer fachkompetenter Personen.

Projektverantwortliche

Die Federführung dieses Projektes liegt bei Herrn Oberbürgermeister Dr. Peter Kurz. Er trägt die Gesamtverantwortung für das Projekt sowie für die politische Steuerung und Kommunikation. Herr Oberbürgermeister Dr. Kurz ist für die Abnahme des Konzeptes und die Entscheidung in welcher Form (eigenes Projekt od. Linie od. mit externer Begleitung) die Umsetzung erfolgen soll, verantwortlich. Darüber hinaus stellt die Federführung auch verantwortlich die nachhaltige Qualitätssicherung und Evaluierung sicher

Weiter benennt er die Projektleitung für dieses Vorhaben. Die Projektleitung wiederum benennt in Abstimmung mit der Federführung die Projektmitglieder. Die Projektgruppe entwickelt Handlungsempfehlungen für die Stadt Mannheim.

Für den Teilbereich „Optimierung der Zuordnung bzw. Abgrenzung der Produkte zwischen den Fachbereichen 33 und 31“ ist Herr Erster Bürgermeister Christian Specht bis Ende 2011 verantwortlich.

Die externe Beratung ist für alle Aufgaben entsprechend ihres vertraglichen Leistungsauftrages verantwortlich und unterstützt die Projektleitung bei der Planung und Durchführung des Projektes maßgeblich.

Die Projektleitung übernimmt Herr Michael Schnellbach (Fachbereichsleiter Bürgerdienste). Für das Projektmanagement, d.h. die methodische Begleitung, Beratung und Unterstützung ist Frau Andrea Anslinger von der Fachgruppe Verwaltungsarchitektur 2013 verantwortlich. Die Fachgruppe unterstützt bei der Organisation von Veranstaltungen, bei der Kommunikation der Inhalte und bei Fragen projektbezogener Qualifizierungsbedarfe.

Änderungen in der Projektleitung und dem Projektmanagement werden dem Lenkungsausschuss Change² zur Kenntnis gegeben.

Die Projektleitung ist verantwortlich für

- die Projektplanung –und deren Leitung
- die Sitzungsvor- und –nachbereitung einschließlich der Dokumentation
- die Ergebnisse und den Erfolg des Projektes bis zum Abschluss
- die Planung der Evaluierung und der Qualitätssicherung
- die Benennung der Projektmitglieder und Einbeziehung der Personalvertretung und der Schwerbehindertenvertretung in Abstimmung mit der Federführung
- die Berücksichtigung der Wechselwirkung zu anderen Change²-Projekte. Die notwendigen Informationen werden durch die FVA 2013 gewährleistet.
- die regelmäßige (Zwischen-) Ergebnisabstimmung mit der Federführung
- die Erstellung eines Abschlussberichts und Präsentation der Ergebnisse im Lenkungsausschuss
- die Sicherstellung der internen Kommunikation über die Federführung in die Fachbereiche

Die Projektleitung wird durch die Fachgruppe Verwaltungsarchitektur 2013 methodisch begleitet und unterstützt. Aufgaben der FVA sind u.a.

- Projektkoordination
- Übergeordnete Ressourcenplanung
- Synergiemanagement
- Standardisierung und Gewährleistung des Berichtswesens

- Vorbereitung und Organisation der internen und externen Kommunikation
- Qualitätssicherung

Die Projektgruppe sollte neben Projektleitung und Projektmanagement wie folgt besetzt sein:

- Expertinnen und Experten aus der Verwaltung
- 1 Vertreter/in des Gesamtpersonalrats (wird vom GPR benannt)
- 1 Vertreter/in der Gesamtschwerbehindertenvertretung (wird von der GSV benannt)

Die Einbeziehung der Personalvertretung - analog der Vorgaben des Masterplanes - ist seitens der Projektleitung zu gewährleisten.

Themenbezogen können zusätzlich herangezogen werden:

- Betroffene Führungskräfte/ Beschäftigte aus Dienststellen.

Die politischen Gremien und die Verwaltungsspitze werden regelmäßig eingebunden bzw. informiert.

Zeitdauer

Mit der beidseitigen Unterzeichnung dieser Vereinbarung wird der offizielle Projektstart ausgelöst. Erste Zwischenergebnisse sind im ersten Quartal 2012 zu erwarten und werden dem Lenkungsausschuss vorgestellt. Der Abschlussbericht mit umsetzungsfähigen Handlungsempfehlungen soll im dritten Quartal 2012 vorliegen.

Ressourcenbedarf:

Die Federführung hat sicherzustellen, dass die für die Projektarbeit benötigten personellen Ressourcen in ausreichendem Maße zur Verfügung stehen.

Für die räumlichen und sächlichen Ressourcen bei der laufenden Projektarbeit hat die Projektleitung Sorge zu tragen.

Die Beauftragung projektbegleitender Maßnahmen wie Workshops, Großgruppenveranstaltungen, externe Moderationen ist mit der Fachgruppe Verwaltungsarchitektur 2013 abzu-

stimmen. Für die Beauftragung von Experten, externe Begleitung etc. werden Kosten in Höhe von ca. 75.000 Euro anfallen.

Die weiteren Kosten für die Implementierung sind von den Inhalten des Konzeptes abhängig und somit derzeit noch nicht zu beziffern.

<u>Synergetischer Handlungsbedarf:</u>

Das Change²-Projekt wird Wechselwirkungen mit u.a. folgenden Projekten aufweisen:

- Neuordnung der Dezernatsstruktur
- Vorhaben Nr. 4 Neue wirtschaftspolitische Strategie/Talentstrategie
- Vorhaben Nr. 8 Stadtteilorientierung der Verwaltung
- Vorhaben Nr. 9 „Stärkung der bürgerschaftlichen Beteiligung und des bürgerschaftlichen Engagements“
- Vorhaben Nr. 24 a) Neuausrichtung Informationstechnologie
- Integrationskonzept



Mannheim, den 1.12.11

Oberbürgermeister Dr. Peter Kurz



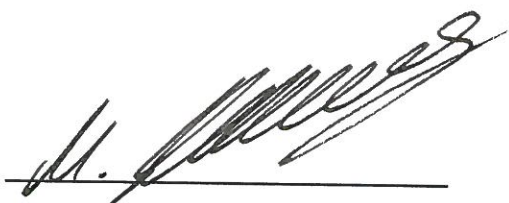
Mannheim, den

Erster Bürgermeister Christian Specht



Mannheim, den 28.12.2011

FVA 2013 Ulrich Hörning



Mannheim, den

Projektleitung Michael Schnellbach